

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
1	PvE #20	Wordt een foto badge ook gezien als een geldige vorm van legitimatie?	Ja, Opdrachtgever ziet een gepersonaliseerde fotobadge van de Opdrachtnemer ook als een geldige vorm van legitimatie.
2	PvE #28	Is er een vast format voor het Begeleidingsplan dat door de aanbieder moet worden gemaakt?	Opdrachtgever vraagt van Opdrachtnemer geen Begeleidingsplan voor Hulp bij het huishouden. Opdrachtgever zal eisen en teksten mbt Begeleidingsplan aanpassen in de stukken.
3	PvE #28	Verwacht de gemeente dat het Begeleidingsplan wordt gemaakt op basis van een huisbezoek?	Zie vraag 2.
4	PvE #28	Als de cliënt het Begeleidingsplan niet wil tekenen, mag dan evengoed de hulp wel worden opgestart?	Zie vraag 2.
5	PvE #31	Gezien de krapte op de arbeidsmarkt en het hoge ziekteverzuim kan 100% vervang bij ziekte/verlof niet worden gegarandeerd. Wij zien graag als toevoeging dat e.e.a in overleg met de cliënt gaat.	Opdrachtgever gaat hier niet in mee en blijft bij de eis zoals die is.
6	PvE #36	Hoe komt de aanbieder in het bezit van het Onderzoeksverslag? Het zou bijzonder tijdrovend zijn wanneer dit eerst bij de cliënt moet worden opgevraagd.	Opdrachtgever mag het onderzoeksverslag i.v.m. privacywetgeving niet toezenden aan de Opdrachtnemer. Inwoner kan dit verslag wel delen met de Opdrachtnemer indien Inwoner dat wenst. Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever wel de informatie over de uit te voeren taken met daaraan gekoppeld de minuten conform het normenkader.
7	PvE #42	Er wordt gesproken over 'een ernstige mate van bedreiging of intimidatie...' Hiervoor kan geen opsomming worden gegeven, maar omdat de veiligheid van onze medewerkers altijd voorop staat, is het aan de aanbieder om te bepalen wanneer sprake is van een dergelijke situatie	Opdrachtgever erkent dat de veiligheid van de medewerkers voorop staat. Signalen van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden geadresseerd aan de contractmanager van Opdrachtgever en worden dan adequaat opgepakt.
8	PvE #42	Er wordt benoemd dat de gemeente in moet stemmen met een verzoek van de aanbieder om de hulp stop te zetten als er sprake is van ernstige en/of onveilige omstandigheden voor de medewerker. Dat hierover onderling afstemming plaatsvindt is logisch, maar uiteindelijk bepaalt de aanbieder of een situatie te onveilig is voor de medewerker	Bij ernstige en/of onveilige omstandigheden voor een medewerker moet snel gehandeld worden conform het antwoord op vraag 8. Het is aan de Opdrachtgever om de Hulp tijdelijk en/of definitief stop te zetten.
9	PvE #43	Kunt u aangeven wat u precies terug wilt zien in de eindevaluatie? Is hiervoor een format beschikbaar?	Ja, Opdrachtgever heeft hiervoor een format beschikbaar. Deze is toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten; Evaluatieformulier HH inwoner-aanbieder.docx. Omdat het begeleidingsplan komt te vervallen moeten in de evaluatie de onderwerpen zoals genoemd in het format terugkomen. Het is niet verplicht om dit format te gebruiken.
11	PvE #55	Wat bedoelt u precies met deze eis?	Opdrachtgever heeft deze eis opgenomen omdat deze eis professionele onafhankelijkheid en integriteit waarborgen, zodat hulpverleners objectief kunnen handelen zonder belangenverstrengeling, voorkeursbehandeling of risico op fraude. Daarnaast voorkomen ze arbeidsrechtelijke risico's en onduidelijkheid over aansprakelijkheid wanneer professionele en privérelaties door elkaar lopen.
12	PvE #79	Wordt bij een no-show (max. 2 x per jaar) het aantal geïndiceerde uren vergoed?	Ja.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
13	Bijlage met KPI's, #2	Door de krapte op de arbeidsmarkt kunnen wachtlijsten nog steeds niet volledig worden voorkomen. Dat is wat het is. Wat is dan de meerwaarde om daar een heel sanctiebeleid voor op te tuigen?	De meerwaarde van een sanctiemechanisme ligt in het creëren van een structurele prikkel voor Opdrachtnemers om maximaal in te zetten op strategisch personeelsbeleid, doelgerichte werving en selectie en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Daarnaast het stimuleren van actief risicobeheer: Opdrachtnemers worden aangezet om vroegtijdig signalen van oplopende wachttijden te herkennen en maatregelen te treffen. En voorkomen van passiviteit: ook in een krappe arbeidsmarkt blijft er ruimte voor optimalisatie, bijvoorbeeld via taakdifferentiatie, innovatie, samenwerking of alternatieve inzetvormen.
14	PvE #41	Bij overlijden gaat de hulp over op de partner, totdat de gemeente een onderzoek heeft gedaan. Klopt onze veronderstelling dat hier in beginsel geen maximale duur aan zit?	Opdrachtgever doet binnen die 3 maanden een onderzoek naar de situatie van de inwoner en daarmee naar de noodzaak van de hulp. In beginsel zal Opdrachtgever de indicatie met 3 maanden verlengen op naam van de partner.
15	Wasmodule	Deze module kan tijdens de looptijd van de overeenkomst komen te vervallen. Geldt dit dan ook voor de bestaande cliënten die deze module al hebben?	Ja dat geldt ook voor bestaande cliënten die de module was al hebben. Zie ook herzieningsclausule 1.4 van overeenkomst.
16	Pv E #27	Hoe verhoudt een sleutelprotocol zich tot het uitgangspunt van reablement en eigen regie, waarbij van inwoners die zelfstandig thuis wonen in beginsel wordt verwacht dat zij zelf de deur open doen?	Het sleutelprotocol is alleen van toepassing in situaties die daar specifiek om vragen.
17	Inkoopdocument pagina 8, laatste tekstblok	U beschrijft een integrale benadering van de Hulp bij het Huishouden. Inzet van preventieve en/of voorliggende hulp, de focus op eigen kracht, vergroten van de zelfredzaamheid. Dat kunnen niet alle aanbieders. In hoeverre speelt dat een rol bij de afweging om een partij wel of niet toe te laten?	De inkoopende organisatie hanteert de inkoopprocedure zoals beschreven in het inkoopdocument. In de uitvoering zal Opdrachtgever monitoren of Opdrachtnemers aan de gestelde eisen (blijven)voldoen.
18	Inkoopdocument, pag. 12, 2.2	Na ondertekening van het Onderzoeksverslag ontvangt de inwoner een beschikking. Betekent dit dat de inwoner het verslag eerst thuisgestuurd krijgt, er mogelijk eerst over in gesprek wil, het uiteindelijk ondertekent en zelf terugstuurt naar de gemeente?	Deze stappen vallen onder het toegangsproces van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer maakt hier geen onderdeel vanuit totdat een 301 bericht wordt verstuurd.
19	Inkoopdocument, pag. 12, 2.2	In het startbericht staat hoeveel uur HH de cliënt krijgt. Dit aantal is vastgesteld door de gemeente op basis van het HHM Normenkader. Wat is dan nog de toegevoegde waarde van het Begeleidingsplan? Is dat niet meer van hetzelfde?+	Zie vraag 2

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
21	Proces na aanvraag HH door inwoner gemeente Dalfsen	Is onze veronderstelling juist dat het proces er als volgt uit ziet? Inwoner doet aanvraag en krijgt een huisbezoek. Op basis van het HHM Normenkader wordt na het huisbezoek een Onderzoeksverslag opgesteld. Dit verslag gaat per post naar de client, moet worden doorgenomen en bij akkoord getekend retour worden gestuurd naar de gemeente. Vervolgens geeft de gemeente een indicatie af aan de client en die maakt vervolgens een keuze voor aan aanbieder. De aanbieder maakt vervolgens een Begeleidingsplan, maar dat kan alleen als het Onderzoeksverslag beschikbaar is. Dit moet worden opgevraagd bij de gemeente. Vervolgens neemt de aanbieder contact op met de cliënt is een huisbezoek mogelijk de meest geschikte manier om het Begeleidingsplan op te stellen. Tijdens de marktconsultatie is toegezegd dat de werkwijze in het nieuwe contract eenvoudiger zou worden, maar dat is volgens ons niet het geval.	Zie vraag 2. Het verwijderen van het Begeleidingsplan maakt de werkwijze eenvoudiger.
22	Onderzoeksv erslag - Begeleidings plan	Op basis van het HHM Normenkader bepaalt de gemeente wat de uit te voeren werkzaamheden zijn, m.a.w. de gemeente stelt de 'q' vast. Dit is toch al voldoende om te starten met de hulp? Kunt u concreet aangeven wat het Begeleidingsplan nog toevoegt en wat precies de inhoud is?	Zie vraag 2. Zodra de Opdrachtnemer een 301 bericht van Opdrachtgever ontvangen heeft kan Opdrachtnemer starten met de levering van de Hulp.
23	PvE eis 71	Wat is in de optiek van de opdrachtgever het verschil tussen een kennismakingsgesprek en een intakegesprek?	Kennismakingsgesprek is kennismaking van de hulp met de Inwoner. Intakegesprek is het gesprek van de Opdrachtnemer met de Inwoner over protocollen van de Opdrachtnemer e.d.
24	programma van eiseneis 41	U schrijft dat in geval van het overlijden van de client de zorg overgezet wordt naar partner tot er een herbeoordeling heeft plaats gevonden. Binnen welke termijn verwacht u dat een herbeoordeling heeft plaatsgevonden?	Zie het antwoord op vraag 14.
25	programma van eiseneis 16	Als Wmo aanbieder zijn wij nooit op de hoogte van de aanvraag voor een Wlz indicatie. Als Wmo aanbieder zijn wij afhankelijk van de informatie die wij ontvangen van client, Wlz aanbieder en/of gemeente. Gaat de gemeente proactief de betrokken Wmo aanbieder informeren als zij weten dat er een Wlz aanvraag bij een client loopt?	Wij verwachten van Opdrachtnemers dat zij actief signaleren als de zorgzwaarte dusdanig wordt dan inwoners mogelijk een overstap dienen te maken naar de Wlz en dat zij hierover het gesprek aan gaan met de inwoner zodat een Wlz aanvraag gestart kan worden. Het kan dus wel degelijk zo zijn dat een Opdrachtnemer betrokken is bij een Wlz aanvraag. Het is van belang dat er altijd actief contact is hierover tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
26	programma van eisen78	Kunt u "niet-deponering plichtig" nader toelichten? Deponeren waar?	Opdrachtgever doelt inderdaad op de wettelijke deponeringsplicht die niet geldt voor alle Wmo aanbieders. Om als Opdrachtgever toch inzicht te hebben in de jaarrekening of balans en resultatenrekening verzoekt opdrachtgever, opdrachtnemers deze jaarlijks toe te zenden.
27	Bijlage V. Cpt-Overeenkomst-Wmo-HH 3.10.3 c	Ter verduidelijking. Wordt met "financiële verantwoording" bedoelt de jaarlijkse "productieverantwoording"?	Opdrachtgever bedoelt hiermee de jaarlijkse productieverantwoordingen en bijbehorende accountantsverklaring.
28	Bijlage VII- Bestektekst-SROI	Uit een PSO certificaat trede 3 blijkt dat een aanbieder zich maximaal en succesvol inzet t.b.v. SROI. Uiteraard wordt deze werkwijze ook ingezet in uw gemeente. Is een PSO certificaat voldoende bewijslast van inspanning en kunt u hiermee voor de eis en monitoring van SROI laten vervallen?	Nee, de eis komt niet te vervallen. Bij een PSO certificaat trede 3, geldt een korting op de SROI-verplichting van 50%. Daarmee geldt nog steeds de verplichting ten aanzien van de overige 50% van de SROI-verplichting. Indien de Opdrachtnemer een PSO-30+ gecertificeerde organisatie blijkt te zijn, dan vervalt de SROI-verplichting in zijn geheel. 'Indien niet gecertificeerd, dient minimaal 30% van de werknemers van een dergelijke onderneming gehandicapt of kansarm te zijn, (art. 20 lid 1 van de aanbestedingsrichtlijn 2014/24).'
29	PvE KPI 3	De maandelijkse rapportage toetst op een realisatie van 100% van de individuele maandnorm voor cliëntopname. Wij vragen ons af of dit percentage in de praktijk haalbaar is zonder dat dit leidt tot het vastleggen van een lagere instroomcapaciteit dan feitelijk mogelijk is. Is de gemeente bereid om een realistischer percentage te overwegen, bijvoorbeeld 90% of 95%, om zo een eerlijker beeld van de capaciteit te krijgen en onnodige administratieve lasten te voorkomen?	De Opdrachtgever handhaaft de norm van 100% realisatie van de individuele maandcapaciteit. Deze norm is bewust gekozen en vormt een wezenlijk onderdeel van de sturing op beschikbaarheid van plaatsen. De norm heeft betrekking op de door de opdrachtnemer zelf opgegeven instroomcapaciteit
30	PvE eis 36	Onze thuishulpen signaleren tijdens ieder bezoek actief, waardoor de begeleiding doorlopend wordt geëvalueerd. Wijzigingen worden direct opgepakt en gemeld. Kan de gemeente instemmen met deze werkwijze in plaats van een afzonderlijke jaarlijkse evaluatie, gezien de extra administratieve lasten zonder toegevoegde waarde?	Opdrachtgever kan niet instemmen met deze werkwijze. Er dient jaarlijks een evaluatieverslag toegezonden te worden.
31	VOG	Iedere medewerker tekent bij indiensttreding een Eigen Verklaring waarin hij/zij verklaart dat hij/zij geen strafbare feiten heeft gepleegd die een belemmering vormen voor de werkzaamheden. Uiteraard kunnen wij, eventueel in opdracht van u, de VOG op ieder moment bij de medewerker opvragen. Is dit voldoende en kunt u hiermee de VOG verplichting laten vervallen?	Nee, we laten de VOG verplichting niet vervallen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
32	Kerncompetentie	Wij zijn een huidige aanbieder in de gemeente. Mag de gemeente Dalfsen zelf als referent gebruikt worden?	Ja, de gemeente Dalfsen mag ook als referent worden opgegeven.
33	Productomschrijvingen module 2	Kunt u toelichten of het mogelijk is om de maaltijdvoorziening en de verzorging van jonge kinderen los te koppelen van de module Huishoudelijke Ondersteuning, gezien de specifieke aard en de afwijkende doelgroep van deze diensten?	Maaltijdvoorziening en verzorging van jonge kinderen vallen beide onder het normenkader HHM en blijven daarom onderdeel van de opdracht. Dit valt onder module 3.
34	Inkoopdocument 2.1.1	Kan de gemeente verder toelichten wat wordt bedoeld met verplichte samenwerking tussen gecontracteerde opdrachtgevers m.b.t. personeel?	De samenwerking gaat over de inzet van personeel en de wachtlijstproblematiek. Wachtlijsten ontstaan niet alleen door capaciteitstekort, maar ook doordat Opdrachtnemers afzonderlijk opereren en beschikbare capaciteit niet onderling uitwisselen. Opdrachtgever wil hier structureel verandering in brengen.
35	PvE, Eis 43, pagina 10	U beschrijft dat in de eindevaluatie de gestelde resultaten vanuit het Begeleidingsplan worden geëvalueerd. De eindevaluatie wordt (na afstemming met de Inwoner) en minimaal 6 weken voor het einde van de Hulp overlegd aan de Toegang." Vraag: Uit de productomschrijvingen en aanbestedingsdocumenten volgt dat de aanbieder bij Hulp bij het Huishouden primair een uitvoerende en signalerende rol heeft. Kunt u verduidelijken of artikel 43 expliciet bedoeld is voor Hulp bij het Huishouden, of dat hier (gedeeltelijk) sprake is van een bepaling afkomstig uit het PvE voor maatwerkbegeleiding? Indien toch bedoeld voor huishoudelijke hulp: kunt u aangeven wat onder een eindevaluatie wordt verstaan en bevestigen dat dit uitsluitend een signalerende overdracht aan de Toegang betreft en geen inhoudelijke beoordeling of herindicatieadvies?	Opdrachtnemer dient jaarlijks evaluaties te doen. Zie voor de uitgangspunten van deze evaluatie ook het antwoord op vraag 9.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
36	PvE, Eis 36, pagina 8	Bij punt 7 van deze eis, omschrijft u dat het Begeleidingsplan de opdracht vertaalt in concrete werkafspraken, waaronder “op welke dagen en tijdstippen (passend in zijn dag- weekprogramma) gedurende de bepaalde looptijd”. Vraag: Wij onderschrijven het belang van duidelijkheid en voorspelbaarheid voor inwoners. In de praktijk werken wij ook met vaste medewerkers en vaste planningsmomenten waar dit mogelijk is. Tegelijkertijd laat de huidige arbeidsmarkt, evenals onvoorziene omstandigheden zoals ziekte, ongeval of plotselinge uitval, niet toe om vaste dagen, tijdstippen of zelfs vaste dagdelen structureel te borgen zonder risico op niet nakoming. Het vastleggen hiervan in het Begeleidingsplan kan leiden tot schijnzekerheid voor inwoners en tot knelpunten in de uitvoering, terwijl flexibiliteit juist noodzakelijk is om continuïteit van ondersteuning te waarborgen. Kan opdrachtgever bevestigen dat het toegestaan is om in het Begeleidingsplan geen vaste dagen, tijdstippen of dagdelen vast te leggen, maar te volstaan met het beschrijven van de overeengekomen frequentie, wijze van afstemming en kaders waarbinnen de ondersteuning plaatsvindt, waarbij de concrete planning flexibel en in overleg met de inwoner wordt ingevuld en waar nodig aangepast?	Zie vraag 2.
37	PvE, Eis 23, pagina 6	U geeft aan dat Opdrachtnemer gegevens moet aanleveren en vragenlijsten moet verspreiden voor een door Opdrachtgever geïnitieerd CTO/CEO. Vraag: Kunt u toelichten waarom deze gegevens door Opdrachtnemer moeten worden aangeleverd en op welke gronden deze verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer worden belegd, aangezien Opdrachtgever zelf beschikt over (cliënt en contact)gegevens van Inwoners?	De Opdrachtgever vraagt medewerking indien gewenst. Zie vraag 38.
38	PvE, Eis 23, pagina 6	U geeft aan dat Opdrachtnemer verplicht is om gegevens aan te leveren, vragenlijsten te verspreiden en deelname van Inwoners te bevorderen ten behoeve van een door Opdrachtgever geïnitieerd CTO/CEO. Vraag: Kunt u aangeven welke concrete administratieve en uitvoerende werkzaamheden van Opdrachtnemer worden verwacht en hoe deze verplichting is begrensd, zodat duidelijk is welke administratieve lasten binnen de opdrachtsom worden geacht te vallen en welke niet?	De eis wordt aangepast: 'De Opdrachtnemer is verplicht om medewerking te verlenen aan een door de Opdrachtgever geïnitieerd Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) of Cliëntervaringsonderzoek (CEO). Dit houdt in dat de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever Inwoner informeert over een CEO en/of CTO en de deelname van Inwoners promoot.' De administratieve last is gering.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
39	PvE, Eis 22, pagina 6	U geeft aan dat de inwoner bepaalt of vervanging tijdens vakantie van de vaste hulp nodig is. Vraag: Kunt u toelichten hoe u dit ziet in relatie tot de continuïteit van ondersteuning en de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer hiervoor. Indien een medewerker bijvoorbeeld meerdere weken afwezig is en inwoner aangeeft geen vervanging te wensen, bestaat het risico dat noodzakelijke ondersteuning tijdelijk wegvalt terwijl de indicatie onverminderd van kracht blijft. Kunt u toelichten hoe hierin een evenwichtige verantwoordelijkheid tussen inwoner en Opdrachtnemer wordt gezien?	Uitgangspunt is dat er een vervangende hulp is om te borgen dat het huis schoon en leefbaar is. Als Inwoner geen vervangende hulp wenst, maar Opdrachtnemer het wel nodig acht, dan moet Opdrachtnemer hierover in gesprek met Inwoner.
40	PvE, Eis 19, pagina 6	In de laatste alinea van Eis 19, geeft u aan: "Indien zich omstandigheden voordoen die aanleiding geven om te twijfelen aan de integriteit van een medewerker, vraagt Opdrachtnemer onverwijld een nieuwe VOG aan en treft hij zo nodig passende maatregelen ten aanzien van de inzet van de betreffende medewerker." Vraag: Kunt u verduidelijken hoe opdrachtgever deze bepaling proportioneel toepast in de praktijk? Wij begrijpen de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer ten aanzien van integriteit en veiligheid, maar lezen deze bepaling zo dat niet iedere melding, klacht of vermoeden automatisch hoeft te leiden tot een heraanvraag van een VOG. Kunt u bevestigen dat bij dergelijke signalen primair passende HR- of arbeidsrechtelijke maatregelen door opdrachtnemer kunnen worden toegepast (zoals een gesprek, waarschuwing of intern onderzoek) en dat een VOG-heraanvraag niet automatisch een stap hoeft te zijn?	Niet elke melding, klacht of vermoeden hoeft automatisch te leiden tot een heraanvraag van een VOG. Het gaat om twijfels aan de integriteit van een medewerker.
41	Inkoopdocument - 2.1.1	Uitgangspunt. U geeft aan dat er wordt ingezet op 'verplichte samenwerking' tussen gecontracteerde opdrachtnemers m.b.t. personeel en de wachtlijstaanpak. Hoe ziet u deze verplichting voor zich? Daarnaast merken wij op dat een aanbieder die inschrijft niet weet welke andere aanbieders worden gecontracteerd. Het is disproportioneel om van hem te verlangen dat hij akkoord gaat met een eis waarvan hij de consequenties niet kan overzien.	Opdrachtgever houdt vast aan deze eis. Opdrachtgever acht het noodzakelijk dat er onderling wordt samengewerkt om inwoners zo goed mogelijk van dienst te zijn en inwoners zo min mogelijk tijd doorbrengen op de wachtlijst. Zie vraag 34.
42	Inkoopdocument - 2.1.3	U geeft aan dat het aantal opdrachtnemers niet op voorhand is bepaald of beperkt. Dit impliceert dat u een 'open house'/toelatingsprocedure volgt (waar de Aanbestedingswet 2012 niet op van toepassing is), en niet een SAS-procedure waarop de Aanbestedingswet 2012 wel van toepassing is. Hoe ziet u dit?	Nee, dit is onjuist. Er is bij deze aanbesteding sprake van een aanbestedingsprocedure voor Sociale & Andere Specifieke diensten zonder Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) conform artikel 2.38 Aanbestedingswet 2012. Deze aanbestedingsprocedure is dan ook geen toelatingsprocedure, aangezien gedurende de looptijd van de overeenkomst geen mogelijkheid is om tussentijds toe te treden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
43	Inkoopdocument - 2.1.4 - SROI	"Social return. Onze ervaring bij raamovereenkomsten met andere gemeenten is dat 'als puntje bij paaltje komt' er aanbieders zijn die menen te kunnen voldoen aan een dergelijke verplichting 'buiten de opdracht om' en dat er gemeenten zijn die dit toestaan. Denk aan: 1. het inzetten van social return-medewerkers op opdrachten voor het verrichten van huishoudelijke ondersteuning van andere gemeenten, 2. het geven van opdrachten aan een sociale werkplaats die niets van doen hebben met het verrichten van huishoudelijke ondersteuning, of 3. het geven van geld aan sociale initiatieven. Deze situatie doet zich met name voor als blijkt dat er onvoldoende geschikte mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt in de betreffende regio zijn om de opdracht uit te voeren. Dit toestaan is niet alleen in strijd met het transparantiebeginsel en het gelijkheidsbeginsel ten opzichte van ondernemingen die bij hun inschrijving (en de uitvoering van de opdracht) zich wél (met heel veel moeite) houden aan de eis. Dit is ook nog eens in strijd met de verplichting dat eisen een direct verband moeten houden met het voorwerp van de opdracht. Zie bijvoorbeeld randnr. 5.4.4 onder (iv) van advies 607 Commissie van Aanbestedingsexperts. En zo blijkt ook uit uw Bijlage VII- Bestektekst SROI. Wij verzoeken u dan ook te bevestigen dat u opdrachtnemers strikt houdt aan de SROI-eis, en dat enkel voldaan mag worden op de wijze zoals beschreven in bijlage VII. Mocht u dit niet kunnen bevestigen, bijvoorbeeld omdat u niet kunt garanderen dat er voldoende (potentieel) geschikte mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zijn om huishoudelijke ondersteuning in uw regio te verrichten, dan verzoeken wij u met klem om de onderhavige eis geheel te laten vervallen, of te versoepelen tot een inspanningsverplichting."	Wat betreft SROI zal er in de uitvoering van het contract op worden toegezien dat er bij het opvoeren van de invulling van social-return verplichting er een redelijk verband is met de opdracht. Artikel 1.10 AW geeft aan dat eisen, voorwaarden en criteria in redelijke verhouding moeten staan met de opdracht. Dit betekent niet expliciet een direct verband, ook advies 607 van de Commissie van Aanbestedingsexperts geeft dit niet aan.
44	Inkoopdocument - 2.1.4 - SROI	Social return. Een social return percentage van 2,5% is disproportioneel hoog. Personeel is in de onderhavige branche zeer schaars. U kunt er dan ook van op aan dat aanbieders sowieso alle mogelijkheden onderzoeken om mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt aan het werk te helpen. Wij verzoeken u dan ook deze bepaling te schrappen. Geeft u aan dit verzoek geen gehoor, dan verzoeken wij u om te bevestigen dat de gemeente géén sanctie oplegt als wij – bijvoorbeeld met een verklaring van het ESR - kunnen aantonen dat het – ondanks de nodige inspanningen - niet mogelijk is om dit percentage te behalen.	Opdrachtnemer moet conform gestelde SROI-eis (zie §2.1.4 inkoopdocument) invulling geven aan SROI. Opdrachtnemer kan zelf kiezen voor de wijze van invulling. Eventuele overwaarde van een SROI-inspanning door de Opdrachtnemer telt mee voor de totale verplichting, mag dus mee naar een volgend contractjaar. Opdrachtnemer bepaalt zelf welke SROI-inspanningen het beste passen en heeft daarin de keuze uit: arbeidsparticipatie (betaald en onbetaald), sociale inkoop en/of het bieden van maatschappelijke support.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
45	Inkoopdocument - 2.5.3	Nu sprake is van een 'open house' procedure is de Aanbestedingswet 2012 niet van toepassing. Dit betekent dat de jurisprudentie die voorschrijft dat de maximale opdrachtwaarde bekend moet worden gemaakt, en dat de raamovereenkomst expireert als deze gecommuniceerde maximale opdrachtwaarde wordt bereikt ook niet geldt. Wij verzoeken u dan ook deze paragrafen te laten vallen om te voorkomen dat raamovereenkomst vroegtijdig moet beëindigen (omdat u zichzelf hiertoe onnodig heeft verplicht in het inkoopdocument).	De aanneme dat dit een open house of toelatingsprocedure is, is niet correct. Zie hiervoor het antwoord op vraag 42.
46	Inkoopdocument - 3.1	U geeft aan dat in geval van een drietal situaties de inkopende organisatie de potentiële opdrachtnemer kan uitsluiten, 'als de wet of rechtspraak dat toelaten'. Is het niet eerder zo dat in de betreffende situaties de potentiële opdrachtnemer wordt uitgesloten, tenzij de wet of rechtspraak hieraan in de weg staan? Zie ook paragraaf 4.1 en 4.3.	Het gestelde in 3.1 moet worden gelezen tegen de achtergrond van het bepaalde in hoofdstuk 4.; dit betekent dat uitsluiting plaatsvindt als de wet of de rechtspraak dat toelaten.
47	Inkoopdocument - 3.1	Begrijpen wij het goed dat u elke potentiële opdrachtnemer onderwerpt aan een Bibob-onderzoek, en niet enkel indien u hiertoe aanleiding ziet? Dit gaat in onze optiek nogal ver en wijkt ook af van wat andere gemeenten doen. Wij verzoeken u het Bibob-onderzoek enkel in gang te zetten in geval van twijfel aan een potentiële opdrachtnemer. En wij verzoeken u dan ook te bevestigen dat bij inschrijving nog niet het Bibob-vragenformulier hoeft te worden ingediend.	Bij alle voorlopig begunstigden zal een bibob-onderzoek gedaan worden. Conform paragraaf 3.1 van het Inkoopdocument. Zie ook vraag 48. Het is correct dat het Bibob-vragenformulier nog niet bij inschrijving hoeft te worden ingediend. We hebben het Bibob-formulier dat gebruikt gaat worden toegevoegd aan de aanbesteding stukken: 260521 Voorbeeld Bibob vragenformulier.pdf. Dit is geen dynamisch formulier, maar een printbare versie. Deze kan (deels/ indien gewenst) digitaal worden ingevuld. Potentiele opdrachtnemers kunnen nu kennisnemen van de vragen die tzt beantwoord moeten worden door voorlopig begunstigden (stap 5 uit §4.3 van het inkoopdocument). Tip: sla het formulier op in een map en open het in adobe acrobat (niet de browser)
48	Inkoopdocument - 3.1	In het kader van het Bibob-onderzoek spreekt u ook over 'voorgestelde onderaannemers' (coöperatieleden). Wij zetten voor de uitvoering van de opdracht ZZP-ers in. Kunt u bevestigen dat u dit niet onder 'voorgestelde onderaannemers' verstaat?	Opdrachtgever zal een bibob onderzoek uitvoeren na voornemen tot gunning bij hoofdaannemers (en eventueel derden waarop de hoofdaannemer een beroep doet conform ingediend UEA), onderaannemers en coöperatieleden. Dit geldt dat dit niet voor ZZP'ers die bij de uitvoering van de opdracht worden ingezet. Zij moeten alleen een GVA als bewijsmiddel in te dienen.
49	Inkoopdocument - 4.3	U spreekt over 'rechtsgeldig zijn' en 'ondertekend zijn met een echte (natte) handtekening'. Welke stukken moeten zijn ondertekend door een bevoegd persoon, enkel het UEA?	Ja, dit betreft enkel het UEA.
50	Inkoopdocument - 4.3	U spreekt bij stap 1, stap 2 en stap 4 over 'legt de gemeente het verzoek tot deelneming terzijde'. Kunt u bevestigen dat – voor zover de wet en jurisprudentie dit toestaan – u gelegenheid biedt tot herstel.	De opdrachtgever bevestigt dat de voor herstel van gebreken de wet en de rechtspraak worden toegepast.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
51	Inkoopdocument - 4.3	Onder stap 5 staat het e-mailadres bibo@dalfsen.nl, later wordt bibob@dalfsen.nl genoemd. Dit lijkt een spelfout te zijn.	Klopt, dit is een typfout. Het e-mailadres is bibob@dalfsen.nl
52	Inkoopdocument - 4.4.1	Kunt u bevestigen dat paragraaf 4.4.1 niet ziet op de inzet van ZZP-ers door de hoofdaannemer? Wij leiden dit ook af uit artikel 3.9.1 van de overeenkomst.	Nee, zie vraag 87.
53	Inkoopdocument - 4.4.3	U verlangt dat de moedermaatschappij garant staat. Het vereisen dat een moedermaatschappij garant moet staan is disproportioneel. Daarnaast is dit in strijd met het gelijkheidsbeginsel. Immers, u verlangt meer zekerheid van een inschrijver die beschikt over een moedermaatschappij, dan een inschrijver die hier niet over beschikt. Wij verzoeken u dan ook deze eis te laten vallen.	We laten de eis niet vervallen. De contractstandaarden bevatten een aantal bepalingen om te voorkomen dat er situaties ontstaan die nadelige gevolgen kunnen hebben voor de continuïteit van de maatschappelijke ondersteuning voor de kwetsbare doelgroep waarvoor deze wet bedoeld is. Het vragen om een concerngarantie is heel gebruikelijk in de zakelijke wereld. Een moedermaatschappij is een bedrijf dat een of meerdere andere bedrijven (dochtermaatschappijen) bestuurt of bezit (zeggenschap heeft). Dit gebeurt meestal door het hebben van meer dan 50% van de aandelen of het bepalen van het beleid van die bedrijven. Het dochterbedrijf is juridisch zelfstandig, maar financieel verbonden met de moeder. Als dit laatste het geval is, dan moet een garantie worden afgegeven. In de contractperiode kunnen wijzigingen plaatsvinden in de financiële bedrijfsvoering, waardoor de eis niet gewijzigd wordt. Wanneer de inschrijvende entiteit zelfstandig financieel voldoende draagkrachtig is, dan zal dus ook geen beroep worden gedaan op de garantie.
54	Inkoopdocument - Bijlage 1	Bewijsmiddelen overzicht: Kunt u bevestigen dat daar waar staat 'onderaannemer' u niet bedoelt de in te zetten ZZP-ers. Wij leiden dit ook af uit artikel 3.9.1 van de overeenkomst	Zie vraag 87
55	Opbouw tarief - 2.3/2.7	Opslagen. Zoals ook uit vraag 4 in de marktconsultatie blijkt heeft HHM niet alle opslagen meegenomen (te weten: opslag regeling vervroegd uittreden + opslag generatieregeling). De VNG rekentool doet dit (terecht) wel. HHM geeft aan dat dit maar uit de risico opslag moet worden betaald. HHM neemt nu als risico opslag 2%. Een winstopslag ontbreekt evenwel. Als onder 'risico opslag' tevens 'opslag voor risico, innovatie en marge' wordt verstaan (zoals in feite blijkt uit het antwoord op vragen 13 en 14 in de marktconsultatie), dan dient dit opslagpercentage te worden verhoogd. Een opslag van 2% is aan de krappe kant voor 'risico, innovatie en marge', maar ontoereikend als hier ook risico's van moeten worden afgedekt die elders in de rekentool thuishoren, zoals de onderhavige opslagen. Wij verzoeken u dan ook dit opslagpercentage te verhogen naar 3%, en het tarief hierop aan te passen.	De genoemde opslag is niet bedoeld voor 'innovatie' en wij zien geen aanleiding om voor 'marge' iets anders te zien dan deze opslag. Dit verzoek wordt niet overgenomen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
56	Opbouw tarief - 2.5	Overhead. Het gewogen gemiddelde van de aanbieders komt uit op 19,2% opslag (wat gelijk staat aan 16,1% overhead in het totaal van de kosten). Wij vragen ons af of de aanbieders de door HHM verstrekte rekentool correct hebben ingevuld. Mogelijk hebben aanbieders bij 'overhead' hun percentage in de totale kosten verstrekt (in plaats van het door HHM verlangde percentage als opslag). Opvallend is namelijk dat als we kijken naar de VNG rekentool 2026 (waarin overhead als percentage in de totale kosten moet worden opgegeven) het percentage overhead in het totaal van de kosten uitkomt op 17,3%, en dus op 20,9% opslag. Dit is een verschil van maar liefst 1,7% (excl. vastgoed, dit komt er dus nog bij!). Uit vraag 1 en vraag 6 in de marktconsultatie blijkt dat het voor in elk geval één aanbieder niet duidelijk was, en uit vraag 7 in de marktconsultatie blijkt dat ook een andere aanbieder hier vraagtekens bij stelt. Dit is dus maar liefst 1/3 van de geconsulteerde aanbieders. Wij verzoeken u bij de betrokken aanbieder te checken of zij de rekentool goed hebben ingevuld, en zo niet, de cijfers en daarmee ook het tarief hierop aan te passen.	De VNG-rekentool wordt al jaren gebruikt voor kostprijzen voor Huishoudelijke Ondersteuning, deze wordt geacht inmiddels genoegzaam bekend te zijn. De door de aanbieders ingevulde waarden zijn voor HHM zeer herkenbaar vanuit de vele andere onderzoeken die zij uitvoeren. Er is derhalve geen aanleiding om te twifelen aan de aangeleverde gegevens.
57	Opbouw tarief - 2.6	Ziekteverzuim. Het is voor ons onnavolgbaar hoe u komt tot 8,08%. U geeft aan dat het gewogen gemiddelde onder de huidige aanbieders van hulp in het huishouden (=100%) 8,66% is. U geeft aan dat de verzuimcijfers van de Staat met betrekking tot thuiszorg uitkomen op 8,8%. Wij begrijpen niet dat u vervolgens aangeeft 'dit is iets lager dan het actuele verzuim van de regionale aanbieders'. Het is namelijk iets hoger. Het gemiddelde cijfer van 6,7% m.b.t. de gehele VVT-sector in de regio Zwolle is daar niet mee te vergelijken. Dit bevat immers ook verpleging en verzorging, wat hier niet aan de orde is. Dit is dus geen bruikbare benchmark. Wij verzoeken u dan ook uit te gaan van ten minste 8,66%, en het tarief hierop aan te passen.	Het gekozen aantal uren verzuim (afgerond 152 uren) is het gewogen gemiddelde van de aangeleverde verzuimcijfers van de aanbieders die de rekentool hebben ingevuld. Daarbij zijn de uitkomsten van de aanbieders gewogen op hun marktaandeel in Dalfsen. Het <u>ongewogen</u> gemiddelde komt op 163 uren (dit staat verkeerd beschreven in de rapportage van HHM, evenals de beschrijving dat het iets lager is dan het gemiddelde verzuimpercentage in de regio; het dikgedrukte verzuimcijfer in de rechterkolom is de juiste), dit komt mede omdat het hoogste verzuim is opgegeven door een aanbieder met een relatief gering marktaandeel. In vergelijking met de beschikbare benchmarkcijfers is besloten dit gewogen gemiddelde over te nemen in de opbouw van het tarief (8,08%).
58	Opbouw tarief - 2.6	Scholing. De cao vereist dat 2% moet worden ingezet voor opleiding. U gaat uit van 1%, en geeft aan dat als onderdeel van de overhead nog eens 1% is opgenomen. Als we kijken naar paragraaf 2.5, dan blijkt daar niet uit dat hier 1% extra is opgenomen. Aanbieders zijn hier ook niet bij hun opgave van de overhead vanuit gegaan, zo blijkt uit vraag 8 in de marktconsultatie. HHM verwijst naar 'overige personeelskosten', dit hebben aanbieders kennelijk niet zo begrepen. Wij verzoeken u dan ook uit te gaan van 2% scholing, en het tarief hierop aan te passen.	Voorstel wordt niet overgenomen. Enerzijds omdat de post 'overige personeelskosten' wel degelijk onderdeel is van de overhead (zie de rekentool); anderzijds omdat deze 2% geheel in de productiviteit zou leiden tot een jaarlijks aantal scholingsuren van de omvang van één werkweek voor elke medewerker Huishoudelijke Ondersteuning, hetgeen geenszins praktijk is.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
59	Opbouw tarief - 2.8	Reiskosten. Uit het antwoord op vraag 15 in de marktconsultatie blijkt dat € 0,48 per uur enkel ziet op werk-werk verkeer. De cao vvt vereist evenwel ook het bieden van een netto reiskostenvergoeding voor woon-werkverkeer. Wij verzoeken u het tarief te verhogen met € 0,20 ter dekking van deze kosten. Let wel: Dalfsen is een plattelandsgemeente, de reisafstanden zijn relatief groot. Het niet vergoeden van deze kosten is dan ook niet reëel.	De regeling voor woon-werkverkeer gaat uit van een vaste werkplek (niet zijnde de woning van de cliënt). Dat is bij de Huishoudelijke Ondersteuning niet aan de orde. Daarom voorziet de cao (artikel 4.5.2) minimaal in een fietsregeling. Die vergoeding is op basis van de reiskosten per uur met gemiddeld drie werkuren per dag te betalen. Daarmee is dit een reële vergoeding. Voorstel wordt niet overgenomen.
60	Overeenkomst - 1.3.2	Wij verzoeken u de tweede en derde alinea van artikel 1.3.2 te laten vervallen. Hier is geen juridische noodzaak toe nu sprake is van een open house procedure (en niet van een opdracht die onder de Aanbestedingswet 2012 valt). Deze alinea's kunnen de ongewenste situatie opleveren dat de gemeente de raamovereenkomst vroegtijdig moet beëindigen.	Nee, dit artikel komt niet te vervallen. Het betreft hier namelijk wel een overheidsopdracht die onder de Aanbestedingswet valt, daarbij geldt de verplichting bij het afsluiten van raamovereenkomsten om een maximale opdrachtwaarde op te nemen.
61	Overeenkomst - 1.3.3	Wij verzoeken u te bevestigen dat u – conform vaste jurisprudentie- in geval van verlenging een nieuw kostprijsonderzoek uitvoert om zeker te stellen dat het tarief inclusief de indexaties tot dan toe nog steeds reëel is, en zo nee, het tarief aan te passen.	Bij verlenging is de gemeente niet gehouden een nieuw kostprijsonderzoek uit te voeren; de gemeente dient bij verlenging wel te onderzoeken of het (geïndexeerde) tarief nog altijd reëel is. De wijze waarop dat tzt wordt gedaan, wordt op voorhand niet vastgelegd.
62	Overeenkomst - 1.3.4	Wij achten het disproportioneel/onredelijk dat wij enkel in de genoemde gevallen de overeenkomst tussentijds mogen opzeggen, en dat opdrachtgever deze mogelijkheid te allen tijde heeft. Wij verzoeken u deze bepaling wederkerig te maken.	Uw voorstel wordt niet gehonoreerd: Alleen Opdrachtgever mag de overeenkomst verlengen. De Opdrachtgever is immers wettelijk verantwoordelijk voor passende ondersteuning. Het is dan niet logisch dat Opdrachtnemers verlenging kunnen afdwingen.
63	Overeenkomst - 1.4.1	U spreekt over 'wijzigingsmogelijkheid 1'. Het nummer 1 impliceert dat er nog andere wijzigingsmogelijkheden zijn. Is dit zo? Of bedoelt u de wijzigingsmogelijkheden in de genoemde artikelen 3.22, 3.25, 3.29.2 en 3.30, en ziet artikel 1.4 ook daarop?	In artikel 1.4.1 staat een (1) wijzigingsmogelijkheid. De andere wijzigingsmogelijkheden zijn opgenomen in hoofdstuk 7 en zijn zelfstandige herzieningsclausules waarop 1.4. voor het overige - dat wil zeggen los van de verwijzing - niet van toepassing is.
64	Overeenkomst - 1.7	Artikel 1.7 is toch niet van toepassing in geval van Hulp bij het Huishouden?	Artikel 1.7 komt te vervallen.
65	Productomschrijvingen - Algemeen	Uit de productomschrijvingen volgt dat de modules inhoudelijk en qua vereiste competenties wezenlijk van elkaar verschillen. Met name module 3 bevat aanvullende werkzaamheden en deskundigheidseisen op het gebied van regievoering, activering en het aanleren van vaardigheden. Kunt u motiveren waarom desondanks voor alle modules hetzelfde tarief wordt gehanteerd?	Omdat alle modules worden uitgevoerd door personeel met hetzelfde deskundigheidsniveau en dezelfde inzetbaarheid, is het hanteren van één uniform tarief logisch, transparant en in lijn met onze uitvoeringspraktijk.
66	Programma van Eisen - 15	Kunt u bevestigen dat als de inwoner niet tijdig (d.w.z. binnen 24 uur voor aanvang afspraak) de afspraak afzegt, of niet afzegt terwijl hij niet thuis is, de gemeente de betreffende minuten vergoedt?	Opdrachtgever gaat ervan uit dat het niet mogelijk is om de werkplanning nog aan te passen indien er binnen 24 uur wordt afgezegd door de Inwoner en zal de no show maximaal tweemaal per Inwoner per kalenderjaar vergoeden . Zie ook het antwoord op vraag 12.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
67	Programma van Eisen - 30	Het afschalen of wijzigen van de omvang en duur van de geïndiceerde ondersteuning behoort tot de verantwoordelijkheid van de gemeente en maakt onderdeel uit van de indicatiestelling. Een aanbieder kan hierin uitsluitend een signalerende rol vervullen. Wij verzoeken u daarom eis 30 aan te passen, in die zin dat van aanbieders niet wordt verwacht actief te sturen op afschaling van de geïndiceerde ondersteuning noch dit administratief vast te leggen in het Begeleidingsplan.	Het gaat hierbij om kortdurende indicaties waarvan het doel is dat de Inwoner na de duur van de indicatie weer zonder Hulp kan. Er wordt van Opdrachtnemer verwacht dat opdrachtnemer hier gedurende de indicatie dus ook actief op stuurt. eis 30 wordt aangepast naar: Opdrachtnemer doet er alles aan om bij tijdelijke indicaties onnodige verlenging te voorkomen. Dit wordt in de evaluatie van de geboden Hulp meegenomen. Indien een inwoner een oneindige indicatie Hulp bij het Huishouden heeft wordt dit niet van Opdrachtnemer verwacht. Dan wordt wel van Opdrachtnemer verwacht dat er jaarlijks geëvalueerd wordt om te kijken of de Hulp nog voldoet. T.a.v. begeleidingsplan: zie vraag 2
68	Programma van Eisen - 36	U geeft aan dat op- en afschaling van inzet in het Begeleidingsplan moet worden vastgelegd. Hieruit zou – mede in relatie tot eis 30 – uit afgeleid kunnen worden dat de gecontracteerde aanbieder bepaalt hoeveel minuten hulp bij het huishouden wordt geleverd, terwijl het de gemeente is die dit indiceert. Bij deze verzoeken wij u te verduidelijken dat 'op – en afschaling van inzet' enkel aan de orde is als sprake is van een gewijzigde indicatiestelling.	Zie vraag 67, Het is inderdaad aan de Opdrachtegver om een passende indicatie af te geven conform normenkader. Opdrachtnemer moet pro actieve houding nemen t.a.v de veranderde hulpvraag van de Inwoner en er alles aan doet om ervoor te zorgen dat geen onnodig verlenging hoeft te worden af te geven. T.a.v. begeleidingsplan: zie vraag 2
69	Programma van Eisen - 57	Kunt u bevestigen dat voorafgaande schriftelijke toestemming niet nodig is bij inzet van een ZZP-er? Zie ook artikel 3.9.1 van de overeenkomst.	Zie het antwoord op vraag 87.
70	Programma van Eisen - 59	"U geeft aan dat op de 'onderaannemer (inclusief ZZP'ers)' dezelfde eisen, voorwaarden en condities van toepassing zijn die gelden voor de opdrachtnemer. 1. Op welke eisen, voorwaarden en condities doelt u in geval van ZZP-ers? 2. Wij begrijpen dat een ZZP-er niet onder de uitsluitingsgronden mag vallen. Maar wij vinden het wat ver gaan als wij van elke ZZP-er een gedragsverklaring aanbesteden en verklaring belastingdienst moeten overleggen. Dit vergt enorme administratieve lasten. Kunt u bevestigen dat een VOG voldoende is? 3. De geschiktheidseisen zijn disproportioneel hoog voor ZZP-ers. Kunt u bevestigen dat een ZZP-er niet aan de geschiktheidseisen hoeft te voldoen?"	1. Eis 59 is van toepassing op de uitvoeringseisen als opgenomen in het PvE. 2. Dit kan de opdrachtgever niet bevestigen. Zie vraag 87. Een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst niet vereist van ZZP 'ers. 3. De geschiktheidseisen staan in § 3.4 van het inkoopdocument en gelden voor potentiële opdrachtnemers.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
71	Programma van Eisen - 67	U spreekt in feite over het eenzijdig wijzigen van de KPI's. Wat nu als de opdrachtnemer zich niet in de gewijzigde KPI's kan vinden (c.q. deze disproportioneel vindt)?	Het uitgangspunt is dat een Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds mag wijzigen na overleg met Opdrachtnemer (1.4.1 Overeenkomst). Als een wijziging naar het oordeel van Opdrachtnemer disproportioneel is, dan heeft Opdrachtnemer afhankelijk van de aard van de wijziging de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen door opzegging conform 1.3.4 van de Overeenkomst. Voorbeeld: indien sprake is van een noodzakelijke aanpassing in de zin van artikel 3.22 van de overeenkomst is het mogelijk dat de overeenkomst door ieder der partijen wordt opgezegd als partijen er niet uitkomen of de aanpassing juridisch niet is toegestaan. Indien wijziging van KPI's het gevolg is van wijziging van de contractstandaard geldt het bepaalde in 3.30.
72	Programma van Eisen - 72	U spreekt in eis 72 PvE en artikel 1.10 overeenkomst over een 'accountantsverklaring'. Bedoelt u de accountantsverklaring die behoort bij de jaarrekening, of doelt u op een andersoortige verklaring?	Opdrachtgever doelt hierbij op een accountantsverklaring op de jaarrekening waarbij ook expliciet de geleverde hulp m.b.t. deze betreffende opdracht is opgenomen.
73	Programma van Eisen - 62/63	U geeft aan dat gecontracteerde aanbidders verplicht zijn om samen te werken op basis van diverse principes en werkzame elementen. Het is echter onduidelijk op welke concrete situaties en werkzaamheden deze samenwerking ziet en welke verplichtingen hier precies uit voortvloeien voor aanbidders. Wij verzoeken u daarom deze eisen nader te concretiseren en duidelijk af te bakenen wat onder deze samenwerking wordt verstaan.	Eis 62 en 63 komen te vervallen.
74	Programma van Eisen - 75/76/77	In feite behoudt u zich een onbeperkt recht voor om zonder enige reden audits te kunnen uitvoeren bij onze onderneming. Dit achten wij disproportioneel. Kunt u bevestigen dat u van uw controlerecht enkel gebruik zult maken indien hiervoor gegronde redenen zijn, die u gemotiveerd kenbaar maakt aan de opdrachtnemer?	Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor het zorgen voor kwalitatieve hulp voor de inwoners voor Dalfsen. Om te kunnen toetsen of Opdrachtnemer kwalitatieve hulp levert en dat borgt, kan Opdrachtgever controles uitvoeren. Deze controles vinden o.a. pro-actief plaats door de toezichthouders kwaliteit en rechtmatigheid.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
75	Programma van Eisen - KPI2	Wij begrijpen dat stap 1 van toepassing is als incidenteel de wachttijd > 4 weken is. Maar wij begrijpen het verschil tussen stap 2 'wachttijd > 4 weken' en stap 3 'wachttijd structureel > 4 weken' niet. Wanneer is sprake van stap 2 en wanneer van stap 3? Kunt u dit toelichten?	Het onderscheid tussen stap 2 en stap 3 zit in de duur en het patroon van de overschrijding, én in het al dan niet uitblijven van verbetering na stap 2. Stap 2 is van toepassing wanneer de wachttijd meer dan 4 weken bedraagt, maar dit nog niet als structureel kan worden gekwalificeerd. Er is sprake van een aanhoudende overschrijding die aanleiding geeft tot nader onderzoek naar de oorzaak en het maken van concrete afspraken, maar de opdrachtnemer heeft nog geen formele herstelmogelijkheid gekregen. Stap 2 is dus de eerste formele reactie op een wachttijd die niet incidenteel is (dat was stap 1), maar waarbij nog niet vast staat dat de situatie niet herstelbaar is. Stap 3 is van toepassing wanneer twee omstandigheden gelijktijdig aanwezig zijn: de wachttijd is structureel langer dan 4 weken, én de opdrachtnemer heeft na het doorlopen van stap 2 geen aantoonbare verbetering gerealiseerd.
76	Programma van Eisen - KPI3	De realisatie < 100% maandnorm (= opgave hoeveel nieuwe aanvragen opdrachtnemer maandelijks kan bedienen) hangt slechts gedeeltelijk af van de opdrachtnemer. Het kan zijn dat er niet genoeg cliënten nieuw binnenkomen. Het kan ook zijn dat de nieuw binnengekomen cliënten kiezen voor een andere aanbieder. Hier houdt de KPI geen rekening mee. Wij verzoeken u te bevestigen dat in dat geval aan de KPI wordt voldaan.	Ja, dat bevestigen wij.
77	Programma van Eisen - KPI3	Aanbieders die een lage maandnorm afspreken voldoen sneller aan de KPI, dan aanbieders die een ambitieuze maandnorm vastleggen. Deze KPI bewerkstelligt dan ook dat aanbieders een lagere maandnorm afspreken dan zij mogelijk zouden aankunnen. Het is dan ook de vraag of u met deze KPI bewerkstelligt wat u hoopt te bewerkstelligen.	Dat klopt. Opdrachtgever verwacht een realistische maandnorm van Opdrachtnemer.
78	PVE - 11	Wat verstaat u concreet onder het met andere aanbieders gezamenlijk nemen van maatregelen om de wachttijd te verkorten.	zie het antwoord op vraag 34.
79	PVE - 23	Jaarlijks wordt een eigen CTO uitgevoerd, de uitkomsten van deze CTO worden gedeeld met de gemeente. Om cliënten 2x jaar uit te nodigen voor een onderzoek komt de resultaten niet ten goede. Verzoek aan de gemeente om deze eis aan te passen naar jaarlijks onderzoek, ofwel geïntieerd door opdrachtnemer ofwel opdrachtgever.	Opdrachtgever is ook verplicht om jaarlijks een CTO uit te voeren.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
80	PVE - 40	In de praktijk komt het voor dat cliënten gedurende de ondersteuning overgaan van de Wmo naar de Wlz, waarbij het Wlz-besluit soms met terugwerkende kracht wordt afgegeven. Hierdoor kan een situatie ontstaan waarin de aanbieder reeds ondersteuning heeft geleverd onder de Wmo, terwijl deze periode achteraf onder de Wlz blijkt te vallen. Kunt u toelichten hoe in dergelijke situaties wordt omgegaan met de vergoeding van reeds geleverde ondersteuning?	Opdrachtnemer kan geen hulp onder 2 wetten tegelijk declareren. Opdrachtgever beëindigt daarom de indicatie met terugwerkende kracht tot de ingangsdatum van de Wlz indicatie. Eventueel wordt teveel betaalde Hulp teruggevorderd.
81	PVE - 53	In de overeenkomst staat dat de opdrachtnemer maximaal 8% winst per jaar mag realiseren. Kunt u toelichten hoe deze winstnorm moet worden geïnterpreteerd in situaties waarin een aanbieder in een bepaald jaar verlies of een zeer beperkte marge heeft en in een ander jaar een hogere marge realiseert? Is het mogelijk om resultaten over meerdere jaren te middelen of te verrekenen?	De winstnorm van maximaal 8% is een jaarlijkse norm en wordt per contractjaar beoordeeld. Deze norm vloeit voort uit het uitgangspunt dat zorggelden bestemd zijn voor de zorg en niet voor het genereren van bovenmatige winst. Het kostprijsonderzoek is uitgevoerd conform de vereisten van de toepasselijke AmvB. Dit onderzoek biedt de basis voor reële tarieven die een opdrachtnemer in staat stellen kwalitatief goede Hulp te leveren en een redelijke bedrijfsvoering te voeren. De winstnorm van 8% is daarbinnen de bovengrens die waarborgt dat zorggelden doelmatig worden besteed. Winsten boven dit percentage worden beschouwd als niet in verhouding tot de maatschappelijke doelstelling van de gefinancierde Hulp.
82	PVE - 53	Kunt u daarnaast toelichten op welke wijze de winst wordt vastgesteld (bijvoorbeeld op contractniveau, organisatieniveau of productniveau) en hoe hiermee wordt omgegaan bij fluctuaties in kosten of volumes?	De winst wordt vastgesteld op organisatieniveau.
83	PVE - 53	Kunt u toelichten welke methodiek wordt gebruikt om de winst te bepalen en welke kosten daarin mogen worden meegenomen?	De jaarrekening van de opdrachtnemer wordt hiervoor gebruikt. de winstmarge wordt berekend door de nettowinst af te zetten tegen de totale omzet van een organisatie. Dit levert een percentage op.
84	PVE - 24, 25, 30 en 36	In PVE 24, 25 en 36 wordt zeer uitgebreid invulling gegeven aan het Begeleidingsplan. Van aanbieders wordt onder meer verwacht dat zij evaluaties uitvoeren, wijzigingen vastleggen, het sociale netwerk in kaart brengen, afstemming met mantelzorgers en derden documenteren en afspraken maken over op- en afschaling van de ondersteuning. In de tariefonderbouwing zien wij echter geen concrete onderbouwing terug voor deze aanvullende administratieve lasten. Wij verzoeken u daarom toe te lichten op welke wijze deze werkzaamheden zijn meegenomen in de tariefopbouw.	Zie vraag 2. Het begeleidingsplan komt te vervallen. T.a.v evaluatie: zie vraag 9.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
85	Inkoopdocument 5.4 aanmelden als hoofdaannemer, combinatie of groepsonderneming	De hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor uitvoering van de opdracht. Onderaannemers tekenen met het indienen van het verzoek van deelneming of inschrijving ook voor hoofdelijke aansprakelijkheid voor de door onderaannemers uit te voeren werkzaamheden. Voor de zekerheid hierbij de verificatievraag dat onderaannemer dus geen UEA hoeven in te vullen?	Ja, dit is juist onderaannemers hoeven geen apart UEA aan te leveren. De hoofdaannemer dient wel alle onderaannemers in het UEA te vermelden bij inschrijving.
86	Deel 2: bewijsmiddel en overzicht	In het inkoopdocument wordt bij 'Deel 2: bewijsmiddelen overzicht' onderscheid gemaakt tussen de status 'Alleen in te dienen door voorlopig begunstigden' en 'Alleen na verzoek van de Inkopende organisatie'. Kan de gemeente verduidelijken wat het procesmatige verschil is tussen deze twee categorieën en op welk specifiek moment in de procedure (bijv. bij de vooraankondiging van gunning of reeds in de verificatiefase) deze stukken door de inschrijver aangeleverd moeten worden?	In de brief met de gunningsbeslissing wordt aan de voorlopig begunstigden gevraagd de bewijsmiddelen aan te leveren. In bijlage 1 is geprobeerd om in Deel 1 en Deel 2 het onderscheid te maken tussen hetgeen de Potentiële opdrachtnemer bij inschrijving moet indienen en welke documenten pas aangeleverd dienen te worden na de mededeling van de gunningsbeslissing aan de voorlopig begunstigden (conform de beoordeling, stap 5 : verificatie). De Inkopende organisatie zal alle genoemde bewijsmiddelen opvragen aan voorlopig begunstigden en hoeven dus niet bij inschrijving worden ingdiend.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief
87		Het is niet duidelijk of u ZZP'ers als onderaannemer ziet en welke voorwaarden van toepassing zijn bij inschrijving en uitvoering van de overeenkomst.	We volgen de lijn van de contractstandaarden. De ZZP'er is een onderaannemer die bij de inkoopprocedure een GVA moet overleggen zoals alle onderaannemers dat moeten doen. In de uitvoering van de overeenkomst zijn ZZP'ers nog steeds onderaannemers, maar geldt voor die specifieke onderaannemers dat Opdrachtgever er geen voorafgaande schriftelijke toestemming voor hoeft te geven (zie artikel 3.9.1 van de overeenkomst). Wél geldt dat als Opdrachtgever daar om vraagt ook deze ZZP'ers een GVA moeten kunnen overleggen. De keuze om ZZP'ers een GVA over te laten leggen in de inkoopprocedure heeft te maken met de beoordeling van de integriteit in de inkoopprocedure (bij Europese aanbestedingen geldt een verplichte toets op dwingende uitsluitingsgronden van de hoofdaannemer en is de optie om dit ook te laten gelden voor onderaannemers en dus ZZP'ers te gebruiken [artikel 2.79, vijfde lid, sub a AW 2012]). Voor de uitvoering is schriftelijke toestemming voor de inzet van ZZP'ers niet noodzakelijk, gezien de administratieve lasten die daardoor hoog kunnen uitvallen. Ondanks dat de schriftelijke toestemming niet nodig is, kan de Opdrachtgever desgewenst ook aan de Opdrachtnemer vragen om van de in te zetten ZZP'ers (en ook andere onderaannemers en cooperatieleden) ook een GVA aan te leveren. Indien deze geen geldig GVA kunnen overleggen, kan de Opdrachtgever de inzet van de onderaannemer weigeren. Voor de duidelijkheid hebben we definitie van onderaannemer (zie PvE) ook aangepast.
88		Dit is een vraag van de Inkoopende organisatie, in vraag 48 is aangegeven dat bij de uitvoering gewerkt wordt met ZZP 'ers.	De Opdrachtgever hecht waarde aan naleving de wet DBA. -Naar aanleiding hiervan is (voor de verduidelijking) eis 3 aangepast. Aan de niet limitatieve lijst van wet- en regelgeving, is toegevoegd: Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA). -Aan de concept-overeenkomst wordt toegevoegd artikel 1.11: in aanvulling op artikel van 3.18 geldt het volgende: Eventuele boetes van een toezichthouder of de Belastingdienst of naheffingen die aan Opdrachtnemer worden opgelegd in verband met de uitvoering van de Opdracht komen voor eigen rekening van Opdrachtnemer.